

## **INCONTRO OO.SS. E Trenitalia: PI.CO.**

A seguito dell'incontro tecnico svoltosi nella giornata del 10.10.2014 tra un ristretto gruppo di lavoro( 2 per OO.SS.) e Trenitalia i colleghi della UILT hanno provveduto a produrre il seguente documento che potrà essere implementato evidenziando ulteriori criticità del sistema.

Problematiche.

**Quesito:** Presenza di 2 o 3 crash a turno. Lentezza del sistema.

**Risposta dell'Azienda:** vi è stato un ampliamento della ram a 4 giga, l'hardware e la rete sono adeguati, la lentezza non dipende da tali fattori ( la velocità di trasmissione dei dati non esiste).

L'intento è di avere un sistema ottimizzato sulla ricerca delle diverse soluzioni di viaggio.

Da uno studio degli addetti al sistema è risultato che le biglietterie non utilizzano a pieno la banda. Il problema di lan vecchia, presente solo in tre impianti, è stato risolto.

Firefox ha sviluppato già due versioni più nuove rispetto a quello su cui si è basato PI.CO. e quindi va effettuato un porting sulle nuove versioni, tempo fine dicembre.

**Quesito:** creazione e-learning on line da implementare con gli aggiornamenti?

**Risposta:** PI.CO. ha già un e-learning. Ad ogni aggiornamento vengono inviati delle informative sulle implementazioni ai Dirigenti di linea che a catena dovrebbero informare i loro addetti.

**Quesito:** si possono creare dei server di residenza dati locali che dialoghino con il server centrale per far sì che le postazioni diventino dei semplici "client" (architettura sipax)?

**Risposta:** non è stato voluto dall'Azienda. Il mercato richiede un marketing adeguabile in real time e questo comporta che i dati generali siano presenti su un unico sistema. Parlare di modifiche architetture nel momento che il sistema si stabilizza, non è CORRETTO.

La formazione è un punto cruciale, adeguate azioni aziendali saranno applicate in un futuro prossimo.

**Quesito:** la scelta di vendere biglietti separati per l'acquisto unico di più persone, può essere effettuata dall'operatore?

**Risposta:** la finanza richiede che ogni biglietto venga tracciato, quindi vanno separati per tipologia di servizio (corrispettivi iva).

I biglietti elettronici saranno rintracciabili. Il titolo di viaggio sarà un codice iscrivibile in qualsiasi foglietto di carta e darà la possibilità di essere rintracciato da tutti i sistema di controllo. I biglietti elettronici anche diversi potranno essere stampati su un unico foglio. Biglietti separati aggregati su un' unica transazione.

A fine dicembre dovremmo switchare su una bigliettazione elettronica.

**Segnalazioni:**

- Prenotazioni multiple del global pass;
- Biglietti ridotti bimbi su tratta internazionale, necessità una volta inserita l'età di scegliere la tariffa "child";
- Separare i biglietti internazionali avviene selezionando un adulto alla volta, contattare il server esterno ti allunga la vendita e dopo un po' il sistema internazionale non risponde più perché va in time out.
- Acquisto multiplo tra più treni, nella vendita immediata ti stampa i biglietti dove c'è posto (regionali) e non ti stampa il biglietto per il treno esaurito. Crea un problema all'operatore che se non se ne accorge e vende un viaggio incompleto;
- Il disallineamento del casellario dovrebbe essere segnalato a video nell'immediato;
- Snellire le procedure di emissione di un biglietto in appoggio a carta blu;
- Le differenti emissioni di biglietti in appoggio a carta blu, concessioni con accompagnatore, la visualizzazione del prezzo deve avvenire sotto la voce base e non promo;
- Bisogna inserire i numeri dei treni nella videata principale, nell'informativa del treno occorre inserire oltre le fermate anche la destinazione finale;
- Le offerte in numero limitato vanno segnalate in maniera più chiara;
- I biglietti rilasciati all'estero in forma elettronica che vanno materializzati, in PI.CO. non si riescono a stampare (stargate ed olta);
- I refresh del sistema "sconvolgono" le impostazioni dei biglietti a fasce o biglietteria veloce preimpostati precedentemente;
- Alleggerire le ricerche delle varie offerte;
- Non è ancora stato rilasciato su PI.CO il rimborso parziale dell'abbonamento annuale acquistato in Sipax, funzione che verrà attivata con la chiusura di Sipax;
- Il RE va normato, manca informazione corretta e la formazione adeguata al personale interessato;
- Il rimborso parziale di biglietti, che rientrano nella casistica dei rimborsabili, va implementato in PI.CO.

Nel tavolo tecnico è stato ribadito che occorre una formazione ed un affiancamento adeguato, tuttavia essendo un tavolo tecnico sulle problematiche di PI.CO. ed implementazioni che sono necessarie e prossime al sistema, si ribadisce che la formazione è tematica di discussione di altri incontri.